



ZOLL

Ausgabe August 2003

## Zoll- und Steuerexperten für internationale Mitarbeit gesucht

AEI  
Agentur für Europäische Integration und wirtschaftliche Entwicklung

Impressum :: Kontakt :: english

Aktuelles  
Partner  
Der Verein  
Projekte  
Anmeldung  
Formulare  
Mitglieder  
Links

Partnerstaaten

<http://www.aeipartner.at>

**Die Agentur für Europäische Integration und wirtschaftliche Entwicklung (AEI) sucht Zoll- und Steuerexperten für internationale Mitarbeit in den Partnerstaaten Kroatien, Tschechien, die Slowakei, Ungarn, Slowenien, Rumänien, Bulgarien, Bosnien-Herzegowina, Mazedonien, Serbien-Montenegro, Albanien und Moldawien (Seite 2)**

### Pilotierung in Salzburg

*Erfahrungsbericht über die Pilotierung einer Teamstruktur beim HZA Salzburg (Seite 4)*

### Tagung am Stubenbergsee

*Im Rahmen einer Vorstandssitzung der Schielleitener wurde beschlossen, in Zukunft die regionalen Koordinatoren mehr in die Geschäftstätigkeit des Vereinsvorstands einzubinden. (Seite 10)*



## Zoll- und Steuerexperten für internationale Mitarbeit gesucht von Wolfgang Müller

Die Agentur für Europäische Integration und wirtschaftliche Entwicklung (AEI) sucht Zoll- und Steuerexperten für internationale Mitarbeit in den Partnerstaaten.

Die AEI braucht für die Projekte in den Partnerstaaten Kolleginnen und Kollegen, die bereit sind, ihr Wissen im Rahmen der Projekte weiterzugeben. Wenn auch Sie Interesse an einer Mitarbeit in der AEI haben, bitten wir um Kontaktaufnahme mit Frau Margit Markl, e-mail: [margit.markl@bmf.gv.at](mailto:margit.markl@bmf.gv.at) oder Telefon: 01 51433 1773. Partnerstaaten sind derzeit Kroatien, Tschechien, die Slowakei, Ungarn, Slowenien, Rumänien, Bulgarien, Bosnien-Herzegowina, Mazedonien, Serbien-Montenegro, Albanien und Moldawien.



### Projekt Kroatien

Im Rahmen einer strategischen und wirtschaftspolitischen Neuausrichtung des Bundesministeriums für Finanzen im Bereich der internationalen Zusammenarbeit wird in Kooperation mit der Agentur für Europäische Integration und Wirtschaftliche Entwicklung (A.E.I.) ein gemeinsames Projekt mit der Zollverwaltung der Republik KROATIEN durchgeführt.

Die Zusammenarbeit der Zollverwaltungen Österreichs und Kroatiens wird ermöglicht durch das CARDS-Unterstützungs-Programm (Community Assistance for Reconstruction, Development and Stabilisation) der Europäischen Union. Österreich ist einer der wichtigsten Wirtschaftspartner und größter Investor in Kroatien.

Gleichzeitig wird mit diesem Projekt eine Bündelung von Wirtschafts- und Verwaltungsinteressen erreicht, da ein höchsteffizientes Key-Account-Managing auf allen Ebenen sowohl im gesamtösterreichischen als auch kroatischen Interesse, betrieben werden kann. Aus wirtschaftspolitischer Sicht wird damit auch ein wesentlicher Beitrag zum Schutz der österreichischen Direktinvestitionen in Kroatien geleistet.

Dieses Twinning Projekt wird über einen Zeitraum

von 18 Monaten mit einem ständigen Vertreter aus Österreich und mit rund 50 österreichischen Experten (STE short term experts) in Kroatien ein umfassendes und stabiles Zollsystem für eine modern organisierte Zollverwaltung mit klaren Kompetenzen erarbeiten.

### Die Hauptziele dieses Projektes sind:

**1. Verbesserung der primären und sekundären Rechtsvorschriften für den Zollbereich, so dass Kroatien die internationalen Standards (vor allem der Weltzollorganisation) und der Europäischen Union erreicht.**

#### *Folgende Maßnahmen sind dazu erforderlich:*

o Anpassung der betreffenden Rechtsvorschriften und der Verfahren zwischen den betroffenen Ministerien und Behörden, um internationale und EU-Standards zu erreichen;

o Optimierung der organisatorischen Strukturen in der Verwaltung, der internen Regelungsmechanismen, der Verfahren und Arbeitsmethoden, Informationsflüsse und individuellen Verantwortlichkeiten;



von  
**Wolfgang Müller**  
Projektleiter

Tel.: 0664/40 20 717

**2. Erhöhung der institutionellen und administrativen Kapazität und Effizienz jener Behörden der kroatischen Zollverwaltung, die mit dem Management der Zollaufgaben und mit der Erhebung der Zölle befasst sind, unter Berücksichtigung der Erfahrungen der Mitgliedstaaten der EU.**

#### *Folgende Maßnahmen sind dazu erforderlich:*

o die Einführung der in der EU angewendeten "Kombinierten Nomenklatur" und des TARIC;

o die Einführung eines Zollrückvergütungssystems für Verarbeitungsprozesse (und dessen Ausschluss bei Ursprungserwerb für eingeführte Materialien);

o die Anpassung des Transitverkehrs an das EU-Warentransitsystem;

o die Einrichtung eines wirksamen Systems zur Aufdeckung, Bekämpfung und Verfolgung von grenzüberschreitender Wirtschaftskriminalität (Anti-Fraud), einschließlich eines effizienten Risikomanagements;

o der Aufbau eines fachlich basierten Selbstbewusstseins der Verwaltung und ihrer Angehörigen mit einer effizienten Anwendung von ethischen Verhaltensregeln aller der Verwaltung Angehörigen.

**3. Verbesserung des Ausbildungssystems der Zollverwaltung, auf Ebene der zentralen Verwaltung als auch für Dienststellen, die mit dem Güter- und Warenaustausch befaßt sind.**

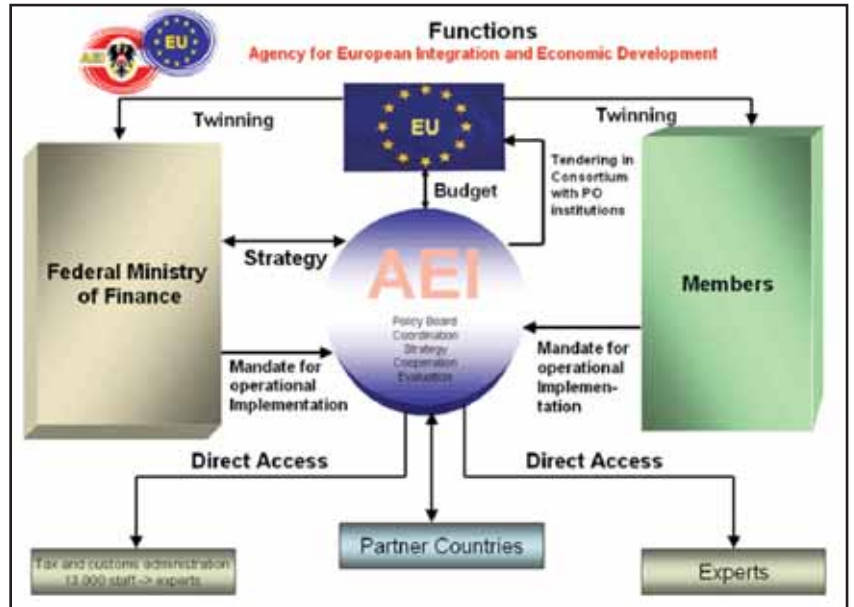
**Folgende Maßnahmen sind dazu erforderlich:**

- o die Ausbildung der Beamten;
- o die Ausbildung von Ausbildern;
- o die Definition (und Dokumentation) von Methoden und Verfahren;
- o die Festlegung des Umfanges der Trainingsaufgaben und
- o die Einbeziehung der betroffenen Wirtschaftskreise (Zolldeklaranten, Spediteure, Importeure, Exporteure, Verarbeiter, etc.) in die Verbreitung des Wissens über die neuen Vorschriften und Verfahren.

Die A.E.I. ist nicht nur für die Koordinierung der Fachleute verantwortlich, sondern auch für die Sicherstellung der Erreichung der gesteckten Ziele. Diese große Verantwortung kann nur im Zusammenwirken mit der kroatischen Verwaltung umgesetzt werden, die alle Voraussetzungen zum Gelingen dieses ambitionierten Projektes erfüllen.

Das Finanzministerium ist ein unverzichtbarer Bestandteil des Projektes, das sich seiner Stellung bewußt ist. Wir sind bemüht, das Projekt für Kroatien, der EU und Österreich bestmöglich umzusetzen.

Verwaltungsebene mit Schnittstellen zur Wirtschaft und Industrie im jeweiligen Partnerland. Bestehende Ansätze können damit einerseits wesentlich vertieft werden, neue Anknüpfungspunkte werden gesetzt. Die Assoziation des Know-hows aus dem öffentlichen Bereich kombiniert mit dem flexiblen Abwicklungsinstrumentarium der AEI stellt eine optimale Kombination für internationale Projekte dar, und garantiert gleichzeitig eine maximale Qualität. Humanressourcen in Form von Experten stehen nicht in unendlicher Anzahl zur Verfügung, sodass eine einheitliche Strategie unter Beachtung einer Prioritätenliste der für Österreich interessanten Partnerstaaten entwickelt wurde.



**Funktionsweise des AEI**

**ADir.**  
**Adolf Eichberger**  
*HZA Salzburg*

**Teamverantwortlicher**  
**für das Supportteam**



Ab Seite 4 vermittelt uns Adolf Eichberger, HZA Salzburg, einen persönlichen Erfahrungsbericht über die Pilotierung einer Teamstruktur beim Leitzollamt Salzburg. Eine Teamerprobung findet derzeit auch noch in Tirol und Kärnten West bzw. Kärnten Ost statt. Die übrigen Bundesländer und Wirtschaftsräume werden im Spätherbst den Probebetrieb aufnehmen. Die gemachten Erfahrungen sollen natürlich allen zukünftigen Wirtschaftsräumen-Zoll zu Gute kommen. In Kärnten fand daher kürzlich schon ein erster interner Erfahrungsaustausch der Organisationsleiter statt.

Der Autor Adolf Eichberger ist seit der Einführung des Teamversuches als Pilotprojekt beim HZA Salzburg mit 1. Dezember 2002 Teamverantwortlicher für das Supportteam.

**Was ist die Agentur für Europäische Integration und wirtschaftliche Entwicklung (AEI)?**

Leitende Manager der österreichischen Zoll- und Steuerverwaltung, der Wirtschaft und der Industrie wie SC Dr. Wolfgang NOLZ, SC Mag. Thomas WIESER, MMag. Helgar THOMIC-SUTTERLÜTI haben eine non-profit Organisation unter Patronanz des Bundesministeriums für Finanzen ins Leben gerufen, um den Rahmen der von der Europäischen Union verfolgten Aufbau- und Entwicklungspolitik speziell im Bereich des Westbalkans und Südosteuropas einheitlich koordiniert, effektiv und effizient ausfüllen zu können. Das primäre Ziel der AEI liegt in einer optimalen Abwicklung des jeweils projektinitiierten know-how-Transfers auf



# Erfahrungsbericht über die Pilotierung einer Teamstruktur beim HZA Salzburg

von ADir. Adolf Eichberger - Stand 28. April 2003

## Ausgangslage:

Das HZA Salzburg war, wie alle anderen HZA`s in Bereiche und Abteilungen eingeteilt. Diese waren nach fachlichen Gesichtspunkten gegliedert:

Vorstand, Rechtskoordinator - und dem Vorstand direkt zugeordnet die mit 1.7.2002 bereits als Team geschaffene KIAB-Stelle.

## Bereich 1: Organisation, Verwaltung, Personal

*Verwaltungsstelle, Hauptkanzlei, Subkanzlei, Zollwachabteilung, ADV-Referat.*

## Bereich 2: Zollkasse

*Verwahrstelle, 2 Kassenstellen.*

## Bereich 3: Außen und Betriebsprüfung/Zoll

*2 Abteilungen, Auswertungs- u. Evidenzstelle*

## Bereich 4: Strafsachenangelegenheiten

*2 Erhebungsabteilungen, 4 Erhebungsgruppen, 1 Erhebungsreferat.*

## Bereich 5: Rechtsangelegenheiten,

**Materielles Zollrecht, Präferenzen, Tarif, Zollwert**

*2 Abteilungen mit je 2 Referaten.*

## Bereich 6: Wirtschaftl. Zollverfahren,

**Selbstberechnung, Verbrauchsteuer**

*3 Abteilungen mit unterschiedlicher Referatsanzahl.*

## Bereich 7: Abfertigungen u. Zweigstellen

*5 Zweigstellen mit unterschiedlicher Gliederung (nach Erfordernissen) u. 1 Sondereinsatzgruppe.*

Diese Einteilung hatte den Vorteil der fachlichen Spezialisierung und der allgemeinen, geordneten Abläufe und den Nachteil der relativen starren Struktur. Es waren viele Planstellen unbesetzt um diese Struktur überhaupt aufrechterhalten zu können.

Für den Teamversuch musste nun eine völlig andere, offenere und entgegen der Spezialisierung zu treffende Einteilung vorgenommen werden. Es wurde versucht, aus allen jeweiligen Spezialabteilungen u. aus den Abfertigungsstellen, Bedienstete mit ihrem Wissen und ihrer Erfahrung gleichmäßig in die neu zu bildenden Kundenteams einzubauen. Des Weiteren hat man sich dazu entschieden, die Abfertigungsstellen u. die großen Speditionen nach ihrem bisherigen Aufkommen ebenfalls gleichmäßig auf die 4 Kundenteams aufzuteilen. Ansonsten wurden die Parteien, also die künftigen "KUNDEN", alphabetisch auf die

Kundenteams aufgeteilt. Lediglich bei den Abfertigungsbrennern wurde die Aufteilung nach geographischen Gegebenheiten vorgenommen (= > "geographisch" einheitliche Ansprechpartner für Abfertigungsbrenner einer gesamten, lokalen Region). Auch wurde nur mehr mit "realen Köpfen" besetzt, d.h. die seinerzeit unbesetzten Planstellen wurden weggelassen.

Vorangegangen zu den neuen Teameinteilungen, war eine interne Ausschreibung, in der allen Bediensteten die voraussichtlichen Strukturen u. Bewertungen bekannt gegeben wurden und evtl. Interessensbekundungen für die neun "Jobs" beim Vorstand zu deponieren waren. Diese Interessensbekundungen waren somit ein Einteilungskriterium bei der Erstellung der neuen Teamstruktur.



**Leitzollamt Salzburg**

Ergebnisse haben sich bei dieser Neueinteilung in Bezug auf die Arbeitsplatzbewertungen, viele gleich bleibende Bewertungen, etliche Aufwertungen aber auch einige, wenige Abwertungen.

Von diesem Teamversuch wenig bis gar nicht betroffen sind und waren die Bereiche Strafsachen, ABZ, KIAB u. Zollkasse.

Als die neuen Teameinteilungen publik gemacht wurden, war die Zufriedenheit der Bediensteten doch relativ gespalten, da viele Erwartungshaltungen enttäuscht wurden. Die Stimmung zu Beginn der Pilotierung somit gedämpft und nicht unbedingt euphorisch. Außerdem wurde - so wie jede derartig gravierende Veränderung in diesem Ausmaß - von vielen unserer Mitarbeiter dieser Teamversuch von vorn herein einmal als suspekt angesehen.

Um dieses Pilotprojekt überhaupt zum Laufen zu bringen, galt es nun auch die äußeren Bedingungen

der neuen Struktur anzupassen.

In der ersten Dezemberwoche 2002 wurde das komplette Hauptzollamt innerhalb der eigenen Räumlichkeiten übersiedelt - also nicht nur die neu geschaffenen Kundenteams, sondern auch alle anderen Teile mussten mehr oder weniger betroffen neue Räumlichkeiten beziehen.

Diese räumliche Team-Zusammenführung war aus unserer Sicht unbedingt sofort erforderlich, damit als erstes das Zusammengehörigkeitsgefühl der neuen Teams, zumindest räumlich einmal hergestellt ist.

Diese "interne Übersiedlung" erforderte natürlich umfassende logistische Vorbereitungen und Planungen um dann in einem Durchgang die neue Struktur räumlich herzustellen. Begleitend musste fast die komplette amtliche Beschilderung und Wegweisung im Gebäude den neuen Strukturen angepasst werden.

Gleichzeitig waren auch umfassende Umstellungen und Mut zu unkonventionellen Lösungen auf dem ADV-Sektor gefragt, da dieser Sektor überhaupt nicht mit der neuen Struktur kompatibel ist (siehe allein Zugriffsberechtigungen, WinEvi-Anwendungen u.v.a.m.).

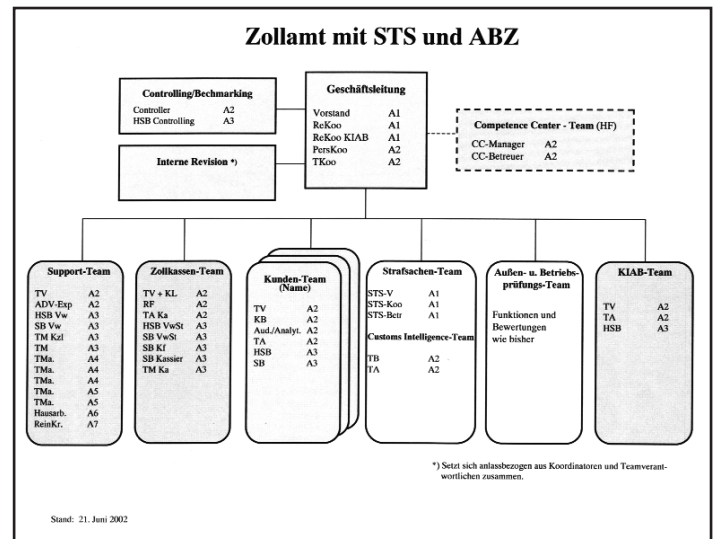
Nach den ersten paar Arbeitswochen in der neuen Teameinteilung, war das Kompetenzchaos innerhalb der neuen Teams und zwischen den Teams bereits am Gipfel angelangt, die Verwirrung in einigen Bereichen war fast schon perfekt. Dadurch ausgelöst hat sich die Stimmung der Belegschaft zum Projekt weiter verschlechtert. Jedoch mit Beharrlichkeit, Zähigkeit und enormem Arbeitsaufwand wurden in sehr vielen Besprechungen und Detailbesprechungen, die jeweilig gerade aufgetauchten Schwierigkeiten versucht zu analysieren und einer Lösung zuzuführen. Wichtig war immer sofort zu handeln.

Jetzt nach doch schon 5 Monaten, hat sich das Chaos bereits zum größeren Teil entwirrt, die Stimmung ist besser geworden, überzeugt dass diese Struktur wirklich die prophezeiten Verbesserungen bringen wird, sind nicht alle. Eingesehen wird, dass die Orientierung nach dem "KUNDEN" den neuen, modernen, gesellschaftlichen Gegebenheiten entspricht und für die "KUNDEN" sicherlich von Vorteil ist.

Als gut für die neue Teamstruktur hat sich erwiesen:

- Einführung von Kundenbetreuern als direkte Ansprechpartner der Kundschaft für ALLE Belange.
- Ausstattung dieser Kundenbetreuer mit Dienst-Mobiltelefonen um die Erreichbarkeit für den Kunden sicher zu stellen. Die Qualität der Rückfragen und die Verbindung auch zu den einzelnen Teammitgliedern und zum Teamverantwortlichen hat sich dadurch erheblich verbessert und ist effizienter geworden.

- Weiters haben wir uns auf Grund der guten Erfahrung mit den ausgegebenen Mobiltelefonen dazu entschlossen, auch den TV-Support (Erreichbarkeit für die Bediensteten in pers. Belangen, logistische Gründe, Gebäudeverwaltung u. Kontakt mit externen Firmen, etc.), den Controller (Benchmarking u. intensive Zusammenarbeit mit den Auditoren/Analytikern aller Arbeitsbereiche, etc.) und den Teamkoordinator (effizientere Kontaktmöglichkeiten mit seinen Teamverantwortlichen, effizientere Koordinationsmöglichkeiten der Kundenteams untereinander, etc.) zusätzlich mit Mobiltelefonen auszustatten.



- Information der Kunden durch Serienbriefe in einer Vorankündigung, verbunden mit dem Ersuchen um Verständnis für evtl. Unzulänglichkeiten die durch die neue Struktur ausgelöst werden könnten, durch mehrere "Runde Tische" in der Wirtschaftskammer und durch plakative Infotafeln an alle, direkt im Haupteingangsbereich unseres Zollamtsgebäudes. Diese Informationskampagne muss natürlich während des ganzen Versuches weiterlaufen.

- Die Installierung eines sogenannten "zbV-Teamaufbauers", der sozusagen unbefangen, da er keinem Team angehört, die Schwierigkeiten von außen betrachten und somit für die Geschäftsleitung sehr wertvolle Empfehlungen ausarbeiten kann, die zum angestrebten Ziel führen sollen. Dieser war und ist auch als sog. "team-trouble-shooter" tätig, immer dann wenn Probleme auftauchen, und dies fand und findet sehr oft statt.

- Schaffung eines Dienst-Kfz-Pools in Verwaltung des HZA-Supports, aus dem schnell u. effizient alle Außendiensteingeteilten (z.B. auch Kundenbetreuer, die ihre Betreuung vor Ort vornehmen) evtl. erforderliche Dienst-Kfz entlehnt werden können. Voraussetzung ist allerdings eine entsprechende Ausstattung der Bediensteten mit den dazu erforderlichen Lenkberechtigungen.

## **Als schlecht für die neue Teamstruktur hat sich erwiesen:**

- Beim HZA Salzburg wurde der Personalkoordinator zwar besetzt, war aber auf Grund seiner großteiligen Verwendung als Bildungskoordinator in der FLD, faktisch für das Amt fast nicht vorhanden. Eine Besetzung ist für die neue Teamstruktur schon allein deshalb sehr wichtig, um dem jeweilig früheren BL1 die für den neuen Personalkoordinator vorgesehenen Arbeiten gem. neuer APL-Beschreibung aus diesem Bereich abzunehmen und den neuen TV-Support somit für seine neuen Tätigkeiten frei zu spielen. Des Weiteren wird der Personalkoordinator für die künftigen Aufgaben die aus den jetzigen FLD/GA1en zu den jeweiligen Ämtern wandern, ebenfalls dringend erforderlich sein.

- Zu wenig Informationen, Hintergrundberichte u. Erfahrungen an alle Bedienstete führen zu Missstimmung und Ungewissheit in der Belegschaft und riefen sogar Ängste und teilweise "Verabschiedung in die geistige Pension" hervor. Unbedingt erforderlich als sog. "vertrauensbildende Maßnahmen" gegenüber den eigenen Mitarbeiterinnen u. Mitarbeitern, sind regelmäßige und ungeschönte Informationsweitergaben der Pilotverantwortlichen über den jeweiligen Stand der Dinge an alle Bedienstete (ergibt Positivmotivation!). Dies hat sich bei unserem Pilot, insbesondere am Anfang des Versuches als sehr schwierig herausgestellt, da niemand auf diesem neuen Terrain wirklich "erfahren" gewesen wäre und die Fehler erst begangen und erkannt werden mussten. Im Zuge der allgemeinen Schnelligkeit der Weiterentwicklungen der Teams während der Anfangsphase des Pilotprojektes, wurde aber leider nur allzu oft auf die Informationsweitergabe vergessen.

- Die Ungewissheit, ob die geplanten Arbeitsplatzbewertungen auch halten werden oder ob auf Grund der allgem. politischen Entwicklungen diese evtl. fallen könnten.

- Als Folge der politischen Entwicklungen haben sich viele der Kollegen und Kolleginnen, die dieser neuen Struktur mit etwas Befremdung gegenüberstehen und die noch dazu im entsprechenden Lebensalter sind, für das sog. "Lehrermodell" entschieden und werden verfrüht in den Ruhestand treten. Dies ist für die Teams bereits zur existentiellen Frage geworden. Allein auf unserem Amt werden im zivilen u. exekutiven Bereich zusammen gerechnet, ca. 22 Personen von diesem Modell gebrauch machen. Für ein Amt in der Größe des HZA Salzburg, mit ca. 140 Bediensteten ist dies ein gewaltiger, personeller Aderlass.

- Einteilung aller sog. nicht fachgeprüften A3-Kräfte in das Supportteam, die natürlich auch ihre Arbeit, die für alle Kundenteams übergreifend zu leisten ist, in das Supportteam mitgenommen haben (z.B. Unstimmigkeitsliste im gVV, ZOLLonline Daten,

Verbrauchsteuerangelegenheiten, Versandscheinwartungen, SA-Wartungen, etc.). Hier hat sich als Problem insbesondere die geteilte "Dienst- u. Fachaufsicht" herausgestellt, was im Extremfall dazu geführt hat, dass derartige Bedienstete bis zu 5 Vorgesetzte haben (4 x Fachaufsicht aus den Kundenteams u. 1 x Dienstaufsicht des TV-Support).

## **Erfahrungen:**

- Unbedingt erforderlich wäre ein zweiter Kundenbetreuer pro Kundenteam

- Die neue, relativ offene Struktur eröffnet ungeahnte Perspektiven in vielerlei Hinsicht.

- Die Stimmung der Belegschaft in der neuen Struktur bessert sich, je weiter der Versuch fortschreitet.

- Zuordnung bestimmter Tätigkeiten, die für alle Teams übergreifend erledigt werden zu einem "artverwandten Team" fix (siehe "Einteilung aller nicht fachgeprüften A3-Kräfte"), z.B. HB-Einteilung für alle Teams zentral von einer Stelle aus.

- Der Mut, bereits getroffene personelle Einteilungen, basierend auf den gemachten Erfahrungen zurück zu nehmen und neu zu besetzen, muss unbedingt zur Erreichung des Ziels vorhanden sein.

- Als großer Vorteil unserer mehrmonatigen Teamerprobung hat sich ergeben, dass sowohl für die Geschäftsleitung als auch für den einzelnen, neuen Funktionsträger über längere Zeit hinweg die Möglichkeit besteht, zu hinterfragen: "Ist er/sie überhaupt für diesen neuen Job geeignet"? - oder - "Bin ich überhaupt für diesen neuen Job geeignet"? Es handelt sich ja, bei vielen dieser neuen Jobs, durchwegs um komplett neue Berufsbilder, die sich wesentlich von den sog. "alten" Bereichs-/Abteilungsleitern usw. unterscheiden.

- Sehr bewährt hat sich die Einführung eines Controllers/Benchmarkers, dessen Erhebungen bereits jetzt schon positive Auswirkungen auf das amtl. Tagesgeschehen hat.

- Anfängliche "sanfte Arbeitseinteilung", d.h. die ehemaligen Fachspezialisten leisten anfangs die anfallenden Fälle noch nach ihren alten Facheinteilungen, hat sich bewährt. Erst allmählich sollten alle Bediensteten die jeweilig "fremden Arbeitsgebiete" kennen lernen (= laufender Prozess, orientiert nach dem Leistungsvermögen des Einzelnen; der TV ist hier im Wesentlichen gefragt).

- Laufende Schulungen, insbes. durch die "alten Spezialisten" an alle Teammitglieder, damit überhaupt dem Motto "das Team macht alles" einigermaßen entsprochen werden kann.

- Ein weiterer "trouble-shooter" sollte von Amtswegen für die psychische Betreuung der Bediensteten während der Versuchsphase geschaffen werden. Hier könnten die Betroffenen alle ihre Ängste, Zukunftssorgen, Vorurteile, Meinungen, etc., auf das jeweils Personelle bezogen, deponie-

ren. Der jeweilige DAUS ist hierfür nicht unbedingt der richtige Ansprechpartner, weil dieser gegenüber der "Obrigkeit" als allzu einseitig-personell angesehen werden könnte.

- Das Denken in sog. "beamteten Schemen" ( => ..... alles hat seine Ordnung, alles hat seinen Platz, alles ist geregelt, meine Arbeit hat eine gewisse, hohe Qualität, ..... ) - egal ob dies nun als positiv oder auch als negativ anzusehen ist - ist über Bord zu werfen. Dies erfordert eine ganz besondere Kraftanstrengung, insbesondere bei jenen Bediensteten, die bereits längere Zeit dem Staat dienen. Die neue, offene Struktur erfordert eigentlich fast genau das Gegenteil. Manche dieser älter gedienten Bediensteten verstehen diese neue Beamtenwelt nicht mehr und verabschieden sich daher so schnell als möglich in den Ruhestand. Bei jenen die zu diesem Schritt aus Altersgründen nicht in der Lage sind und dieses Unverständnis ebenfalls vorhanden ist, steigt durch die neue Teamstruktur verursacht, die Resignation. Sollte man sich endgültig zu diesem Teammodell bekennen, wird insbesondere auf diesem Gebiet umfassende Aufklärung und Überzeugungsarbeit erforderlich werden (begleitende Projektbetreuung!).

- Von eminenter Wichtigkeit ist meiner Meinung aber in jedem Fall, dass man nicht dem groben Fehler des "Schönfärbens" der Fakten unterliegt. Nur wenn man den auftauchenden Problemen wirklich ins Auge sieht, diese bis zum Grunde analysiert und bewertet, wird man in der Lage sein, den neuen Team- u. Kundengedanken bei der Belegschaft zu verankern. Jedenfalls erfordert dies noch ein großes Stück Arbeit und auch den Mut der Verantwortlichen, sein eigenes, neues Modell öfters anzupassen.



**MR Mag.**  
**Peter Zeller**  
**Bundeszollinspektor**

Unabhängig von der Erweiterung der EU, die automatisch zur Schließung eine Reihe von Zollämtern führen wird, will die österreichische Zollverwaltung durch eine umfassende Strukturreform einen wichtigen Beitrag zur Sicherung des Wirtschaftsstandortes Österreich leisten.

Unterschiede in den Kosten u. in der Qualität öffentl. Verwaltungen werden global zunehmende Wettbewerbsfaktoren für die Wirtschaft. Ziel der Strukturreform ist es daher eine service- und kundenorientierte und zugleich kostengünstige und effiziente Verwaltung zu strukturieren.

Gleichzeitig wird durch den Einsatz moderner Technologien Wissen effektiv gesteuert um mit dezentralen Kompetenzzentren der Wirtschaft u. den Bürgern mit raschen, unbürokratischen und

kompetenten Beratungsleistungen zur Seite zu stehen. Grundlage für die nunmehrige Strukturreform war u.a. das holländische "client-concept" (Kundenkonzept).

In Österreich werden dementsprechend die Regionen auf mehrere Wirtschaftsräume aufgeteilt. In jedem WR wird es ein so genanntes Wirtschaftsraumzollamt und dem Bedarf entsprechend mehrere Zoll(service)stellen geben.

Innerhalb dieser Wirtschaftsräume werden die hierarchischen Ebenen (bisher 4) auf 2 (Geschäftsleitung und Kundenteams) reduziert. Alle operativen Aufgaben und die Verantwortung für ihre Umsetzung werden vom BMF und den FLDionen diesen WR ZÄn übertragen.

Die zentralen Einheiten innerhalb der Wirtschaftsräume stellen künftig die Kundenteams dar. Jeder Kunde aus dem Wirtschaftsraum wird einem bestimmten Kundenteam zugeordnet, dem Kunden steht ein Kundenbetreuer zur Verfügung. Dieser Kundenbetreuer ist somit DER Ansprechpartner des Kunden für alle seine Anliegen. Damit soll der Gedanke des one-stop-shops auch in der Zollverwaltung Einzug halten.

Innerhalb des Teams werden die Aufgaben nicht wie bisher starr nach fachlichen Kriterien verteilt, sondern alle Mitarbeiter sollen entsprechend ihrer fachlichen Qualifikation sowohl Routinefälle (80%) wie auch Spezialfragen (20%) behandeln. Die eingehende Arbeit landet sozusagen auf einem Stapel, der von den Mitarbeitern gleichermaßen abgearbeitet wird. Das Team sollte den Ehrgeiz entwickeln mit den redlichen Kunden zu harmonisieren, ja den Anreiz zu geben, seinen Standort aufgrund des Services beizubehalten oder gar einen Standort in Österreich zu gründen (Logistik, Arbeitsplätze der Zukunft). Gegenseitige Unterstützung der Assistenten, der Hauptsachbearbeiter und Sachbearbeiter in Fällen die nicht täglich anfallen ist dem Teamgedanken inhärent und unverzichtbar. Jedes Team bildet sozusagen ein kleines Zollamt im Wirtschaftsraum, das einem bestimmten Kundenkreis umfassend zur Verfügung steht. Der ehem. Bereich Organisation leistet die notwendige administrative Unterstützung unter dem Schlagwort Support. Die Geschäftsleitung ist Steuerungseinheit für den gesamten Wirtschaftsraum und trägt die Verantwortung des Vollzuges, aber auch für Personal und später für Budget.

Zum Schutz der redlichen Wirtschaftsbeteiligten soll es der Zollverwaltung möglich sein alle Informationen über den Kunden gebündelt in der Person des Kundenbetreuers zu sammeln. Dies soll es der Zollverwaltung ermöglichen ihre Ressourcen risikoorientiert u. damit erfolgsorientiert einzusetzen.

Eine zeitgemäße Kommunikation wird den Bürger und die Wirtschaft systematisch informieren und innerhalb der Verwaltung zu einer Stärkung des Informationsflusses und des Wissensmanagements dienen.

## Ziele 2003

### Gruppenweiser Erfahrungsaustausch "learning lessons"

von Wolfgang Keusch

Im Rahmen der Zielvereinbarungen für das Jahr 2003 fand am 14. Mai 2003 im Zollamt St. Pölten für den Bereich des Wirtschaftsraumes NÖ-Nordwest ein gruppenweiser Erfahrungsaustausch ("learning lessons") statt.

Ziel war der Austausch von Erfahrungen und Kenntnissen sowie tagesaktuellen Problemen, die im täglichen Routinebetrieb gemacht, jedoch nicht dokumentiert werden.

In einer zwangslosen Gesprächsrunde wurde von besonders ambitionierten Mitarbeitern von Zollämtern und Mobilien Überwachungsgruppen verschiedene Themen besprochen wie zum Beispiel:

- Konzept für den Wirtschaftsraum
- Pilotprojekt Personalmanagement
- Beschau von risikobehafteten Warengruppen
- Ausfuhrabfertigung von Sammel-LKW ohne Raumverschluss
- Kontrollmitteilungen der Importe von Brenngeräten aus Drittländern
- Ausbau der amtlichen Aufsicht am Verbrauchsteuersektor
- Räumliche Unterbringung des ZA St. Pölten im Bundesamtsgebäude (FA)
- Geplante Unterbringung des ZA Amstetten und ZA Tulln im Bundesamtsgebäude Amstetten und Tulln
- Besichtigung des INFO-Centers im Bundesamtsgebäude St. Pölten



**Die Teilnehmer:** Nebenführ Franz, Wagner Richard, Keusch Wolfgang, Mayer Gerhard, Dollensky Reinhold, Schuh Erich, Ableidinger Norbert, Kramann Franz, Miedler Gerhard, Willfurth Leopold, Traxler Willibald, Rohrböck Helmut



**ADir.**  
**Wolfgang Keusch**

**Amtsvorstand Zollamt  
Amstetten**

#### **Berufliche Laufbahn:**

1971 - 1974 Mittlerer Verwaltungs- und Kanzleidienst; 1974 - 1979 Zollfachdienst; seit 1979 gehobener Zolldienst; Vertreter des Amtsvorstandes seit 1992; Amtsvorstand seit 1996; Mitglied der Schielleitener Absolventen seit Gründung des Vereines

## BundesFinanzAkademie von Doris Dorfner

Am 6. Juni 2002 wurde vom Präsidenten der Finanzlandesdirektion für Wien, Niederösterreich und Burgenland, Herrn Dr. Manfred Frey der Projektauftrag "Organisatorische Zusammenlegung der Bildungseinrichtungen (BIZ und BZZWS) in der Geschäftsabteilung 20" an den Projektleiter ORat Mag. Karl Wappel erteilt. Mit Präsidialverfügung vom 16. Dezember 2002, GZ. P 800/24-01/02/02, wurden das Bildungszentrum der Finanzverwaltung und die Bundes- Zoll- und Zollwachschule zusammengelegt und bereits mit Wirksamkeit vom 1. Jänner 2003 als Geschäftsabteilung 20 geführt.

Neben der Schaffung neuer Büroräume in der ehemaligen Bundes- Zoll- und Zollwachschule, wurden alle Lehrsäle mit motorbetriebenen Leinwänden, an der Decke montierten Beamern und je einem Stand PC ausgestattet. In sechs Lehrsälen erfolgte eine LAN-Verkabelung für insgesamt 150 Notebookanschlüssen. Der Umzug vom "Bildungszentrum" in der Schnirchgasse 9a in das Bundesamtsgebäude Erdberg in der Erdbergstraße 186 - 190 erfolgte planungsgemäß in der Woche vom 19. Mai bis 23. Mai 2003. Es wurden 71 Stand PC inkl. Server, 70 Notebooks, div. Möbel, 250 Kartons Ordner und persönliches Gut der Bediensteten mit 25 LKW-Fahrten übersiedelt. Seit 1. Juli 2003 sind die Bediensteten der beiden Bildungseinrichtungen unter einem neuen Namen, unter einem Dach, in einer Organisation zusammengeführt, mit dem gemeinsamen Ziel, bestmögliche Bildung anzubieten.

# Kitzler Verlag

**Seit 80 Jahren der Informations- und Dienstleistungspartner der österreichischen Export- und Transportwirtschaft für Fachbücher, Formulare und Fachseminare !**

**Gegründet** 1923 als Fachverlag J.A. Kitzler als Formular- und Drucksortenverlag für das Zollwesen. Schon zum damaligen Zeitpunkt war das Unternehmen auch als Buchverlag und Buchhändler tätig.

**Heute** ist das inzwischen in Verlag Kitzler umfirmierte Unternehmen der führende österreichische Fachverlag für das Zollwesen mit starker Ausrichtung auf die Kundengruppen Spediteure/Transporteure sowie Exporteure.

## Zoll, Gefahrgut, Export

Bekannt ist der Kitzler Verlag bei der Export- und Transportwirtschaft heute vor allem durch seine Formulare (Einheitspapier, EUR.1, CMR, ...) und Fachbücher (Zollkodex, Zollämterverzeichnis, ...).

Abgerundet wird das Angebot durch Produkte für Produzenten und Transporteure gefährlicher Güter: Gefahrzettel und -symbole, Fachbücher (z.B.: „RID +ADR 2003“) und Fachseminare zum Thema Gefahrgut.

## Informationspartner der Export- und Transportwirtschaft

In den letzten Jahren hat sich der Verlag aber auch als Fachbuchhändler (das Verkaufsteam findet das richtige Buch für Sie – egal ob Fremd- oder Eigentitel !) und Seminaranbieter einen Namen gemacht.

## Mein Der Zollkodex



2003. Ca. 800 Seiten. 3 Bände, Loseblatt.  
EUR 248,- inkl. 10% USt.

Der Zollkodex - das Standardwerk für jeden in Österreich, der mit Zoll und Export befaßt ist. Mit dem Zollkodex der EU, Durchführungsvorschriften, Anhängen und österreichischen Rechtsvorschriften.

### NEU - noch mehr Praxisnutzen:

Ab sofort mit der zollrechtlichen Entscheidungssammlung von österreichischen und europäischen Gerichtsurteilen zum Thema Zoll !

## Kitzler/Juranitsch Formular- und Mustersammlung



2003. 216 Seiten. 1 Band, Loseblatt.  
EUR 25,80 inkl. 10% USt.

Mit Originalformularen und Mustern aus dem Zoll und Transportwesen, Gefahrgutetiketten, Steuerformulare und vielem mehr. Immer aktuell am letzten Stand durch regelmäßige Ergänzungs-lieferungen.

### NEU jetzt mit Formularübersicht!

## Ebner, Mayer RID + ADR 2003 Gefahrgut-Transport- vorschriften Schiene + Straße



2003. 1.086 Seiten, 1 Band, Loseblatt.  
EUR 168,- inkl. 10% USt.

Was sind die Unterschiede zwischen RID (Schiene) + ADR (Straße) ? Worauf ist im Detail zu achten ? Wie lauten die Vorschriften für gesetzeskonformen Gefahrguttransport?

**Sichere Antworten auf diese Fragen finden Sie im „Kombihandbuch RID + ADR 2003“ !**



Verlag Kitzler Ges.m.b.H.  
Uraniast. 4, 1010 Wien  
Tel. (01) 713 53 34-0

[www.kitzler-verlag.at](http://www.kitzler-verlag.at)



## Alt-Schielleitener, Reg.Rat Ing. Hubert Slabsche hat uns verlassen

Am 4. Jänner dieses Jahres ist nach längerer schwerer Erkrankung unser allseits anerkannter "Tarifpapst" Hubert Slabsche von uns gegangen. Hubert ist im Februar 1949 in den Zolldienst eingetreten und hat am Höhepunkt seiner Laufbahn beim Zollamt Wien vom Jahre 71 bis Ende 1977 als Leiter des österreichweit anerkannten Tarifbüros und anschließend bis zu seiner Pensionierung im April 1987 als Bereichsleiter des späteren Hauptzollamtes Wien fungiert.

Aber noch mehr bekannt war unser Hubert Generationen von Zolleuten seit 1956 als Vortragender für die Zoll-B-Lehrgänge zum Gegenstand Zolltarif und Warenkunde. Auch bei der Zollwache war er kein Unbekannter, war er doch seit 1963 Vortragender für die dortigen Fachlehrgänge und in weiterer Folge auch Mitglied der einschlägigen Prüfungskommissionen. Wie oft bist Du, lieber Hubert, neben mir als Vorsitzendem der Prüfungskommission gesessen und hast stolz auf das Können unserer Probanden in Zolltarif und auf dem Gebiet der so umfangreichen Warenkunde verwiesen.

Als von mir die Einladung zum Führungskräftelehrgang nach Schielleiten erging, bist Du dieser, wie so manch anderer, mit etwas Sorge, vor allem wegen dessen Standorts in einer Bundessportschule gefolgt, bist aber wie fast alle unsere Schielleitener als begeisterter Absolvent nach Wien zurückgekehrt.

Lieber Hubert, ich habe Dir bereits anlässlich Deiner Pensionierung als damaliger oberster Zöllner Dank und Anerkennung für diesen Deinen langjährigen Einsatz ausgesprochen. Dem möchte ich nunmehr im Namen unserer Schielleitener Gemeinschaft hinzufügen:

Lieber Hubert, Du wirst uns allen, die Dich gekannt haben, sehr fehlen. Der Name Slabsche wird uns allen immer in guter Erinnerung bleiben!

In alter Verbundenheit

Dein

Otto Gratschmayer

## Tagung am Stubenbergsee

Im Rahmen einer im Frühjahr stattgefundenen Vorstandssitzung der Schielleitener wurde beschlossen, in Zukunft die regionalen Koordinatoren wesentlich mehr in die Wirkungstätigkeit des Vereines und des Vereinsvorstandes einzubinden.

Als Auftakt dazu fand am 25. April 2003 eine erste gemeinsame Sitzung in wunderschöner Ambiente direkt am Stubenbergsee statt.

Die Tagesordnungspunkte waren geprägt von der Diskussion um die Zukunft des Vereines im Kontext mit der Steuerverwaltung, mit der Zollreform und mit der Situation der Zollwache. Einige dieser diskutierten Punkte werden jedenfalls bereits Gegenstand der Generalversammlung am 3. Oktober 2003 sein.

Einigkeit herrschte darüber, dass der Verein den bereits erfolgreich begonnenen Weg, Seminare und Informationsveranstaltungen für den breit gefächerten Wissensbereich "Zoll" anzubieten, weiterführen und ausbauen sollte.



**Tagungsteilnehmer waren:** Brandhuber, Dorfner, Eichberger, Keusch, Kropik, Lang, Müller, Olipitz, Rozhon, Schalk, Schindl, Schlögl, Thomic-Sutterlüti, Wiesinger, Zimmel

Eine zweite wichtige Schiene dieses neuen Aufgabenbereiches der Schielleitener wird die internationale Arbeit sein. Die neu gegründete Agentur für Europäische Integration und wirtschaftliche Entwicklung (AEI) und deren Tätigkeit wird in dieser Ausgabe der Schielleitener News vorgestellt.

Der eigentliche Anlass der Tagung war, wie bereits eingangs ausgeführt, eine Diskussion über eine verstärkte Mitwirkung der regionalen Landeskoordinatoren. Durch Aktionen innerhalb ihres Bundeslandes und auch im Rahmen des Gesamtvereines sollte eine Intensivierung der Vereinsaktivitäten nach innen aber auch nach außen hin möglich sein. Der Schielleitener Verein will zukünftig auch verstärkt Informations- und Diskussionsplattform für die Kollegenschaft und die Wirtschaft sein.



# Schielleitner Absolventen Führungskräfte der österreichischen Zollverwaltung und deren Freunde

## Organisationsteam "Meeting Wels 2003"

### Programm des Schielleitner-Treffens 2003

**Zeit:** Freitag, 3. Okt. bis Sonntag, 5. Okt. 2003

#### Freitag, 3. Oktober 2003

- bis 16:00 Uhr Eintreffen in Wels bei den Hotels  
ab 15:00 Uhr Begrüßung der Gäste im Foyer "der Minoriten";  
Überreichung des Gastgeschenkes
- 17:00 Uhr Begrüßung und Eröffnung im Festsaal der Minoriten durch den Organisator  
Kulturstadtrat Klaus Brandhuber
- 17:30 Uhr Mitglieder des Vereines: Generalversammlung im Festsaal  
Nichtmitglieder und Begleitpersonen:  
Besichtigung des archäologischen Museums ("Römermuseum", Minoriten)
- 19:30 Uhr Festabend: Empfang durch und Grußworte von LR. Dr. Walter Aichinger (i.V. v. LH.  
Dr. Josef Pühringer)  
Bürgermeister Dr. Peter Koits;  
Vizebürgermeister Dr. Bernhard Ploier  
begleitet vom "Union-Chor Lambach"  
Die Teilnahme von Staatssekretär Dr. Alfred Finz ist geplant (noch keine Zusage)
- bis etwa 22:00 Uhr Buffet des Landeshauptmanns und des Bürgermeisters
- anschl. "open end" das "Bermuda-Dreieck" von Wels liegt ganz nah; Beisln, Weinstuben, Bars,  
was das Herz eines "echten Schielleitners" begehrt

#### Samstag, 4. Oktober 2003

- 09:00 Uhr Seminar im Seminarraum des Museums  
"Lebensspuren, Museums der Siegel und Stempel"  
Begrüßung durch das Präsidium des Vereines  
Abgabenverwaltung neu  
Impulsreferat von Dr. Gerhard Schröckmayr, Projektleiter des Pilotprojektes WR  
Mühlviertel; Diskussion  
Alternativprogramm:  
Führung durch die Welser Innenstadt; Municipium Aelium Ovilava war die  
Hauptstadt der röm. Provinz Ufernorikum (und damit gleichwertig mit etwa Trier...)
- 12:15 Uhr Gemeinsames Mittagessen im "Gerstl Bräu"
- 14:00 Uhr Abfahrt nach Linz mit Autobussen; dort wechselweise Fahrt mit dem "Stahlzug"  
durch Linz bzw. Schiffsrundfahrt auf der Donau;
- 18:00 Uhr Rückkehr nach Wels
- 19:00 Uhr Gemeinsames Abendessen im Hotel Traunpark;  
Diskussion mit MEP. Ing. Dr. Paul Rübiger  
gemütlicher Abend

#### Sonntag, 5. Oktober 2003

- 09:30 Uhr Besuch des Gottesdienstes in der Pfarrkirche St. Josef (Pernau), Herderstraße  
mit anschließendem Frúhschoppen im Gasthof Adam Jagerl, Schafwiesenstraße



# ÖAMTC GRENZSTATIONEN

*Der ÖAMTC betreibt seit nun fast 70 Jahren Grenzstationen. Er sieht sich dabei als Zulieferer privater Dienste, die im Rahmen des Grenzübertritts erforderlich sind.*



## 21x in Österreich!



## Zollverwaltung und ÖAMTC, vielfach bewährte Partner!

## Vereinsartikel

Krawatte, Tuch, Schieber, Anstecker, Schlüsselanhänger



## Ruhestand

Dr. Manfred Frey, Präsident der Finanzlandesdirektion für Wien, Niederösterreich und Burgenland wird am 1. September zum Vizepräsidenten im Generalrat der Österreichischen Nationalbank ernannt.

Nach dem Nationalbankgesetz können im aktiven Dienst des Bundes stehende Personen nicht dem Generalrat angehören. Herr Präsident Dr. Frey hat daher mit Ablauf des Monats August 2003 seine Ruhestandsversetzung erklärt.

## Achtung!

Dieser Ausgabe der Schielleitener News ist eine Einladung zur Generalversammlung beigelegt. Diese findet am 3. Oktober 2003 um 17 Uhr 30 in Wels, im Festsaal der Minoriten statt.

### Impressum:

“Schielleitener News”, c/o Bundesministerium für Finanzen, Abteilung IV/21, 1015 Wien, Himmelpfortgasse 4-8  
**Koordinator für Presseangelegenheiten:** Rudolf Rozhon, c/o Zollamt Eisenstadt, 7000 Eisenstadt, Ruster Straße 135  
**Layout und Design:** Harald Stefanits  
**Druck:** Kenad & Danek, 7053 Hornstein